La Secretaría de Contraloría y Transparencia Municipal en uso de las facultades que le confiere el Artículo 49, del Reglamento Orgánico para el Ejercicio de la Administración Pública Municipal de Juárez, realizo este Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Informática, el cual está sustentado en el análisis y documentación de los procedimientos que se llevan a cabo en la Dirección de Informática.

Dicho Manual tiene como objetivo principal, determinar de manera clara y precisa las acciones a seguir dentro de cada uno de los procedimientos correspondientes a realizar; así como los lineamientos establecidos en la Dirección de Informática.

A continuación se presentan las firmas de conformidad que constituyen la delegación de facultades y por tanto obligan al cumplimiento del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Informática.

C.P. RODOLFO AMBRIZ OVIEDO
C. PRESIDENTE MUNICIPAL

LIC. FÉLIX G. CONTRERAS ARGUIRÓPULOS
C. SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

LIC. RUBEN OMAR CANTÚ MENCHACA
C.SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

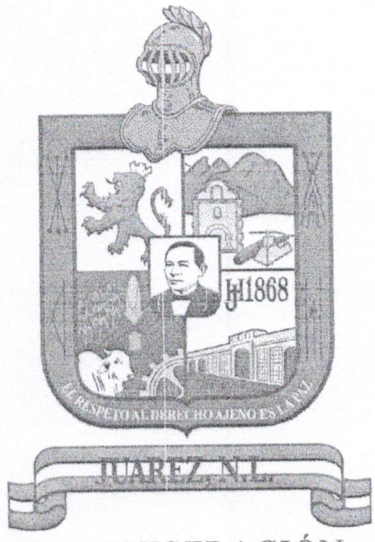
ING ADRIAN ALBERTO GARCÍA GARCÍA
C. DIRECTOR DE INFORMÁTICA

LIC. JUAN JOSE CANTÚ GUERRA
C. DIRECTOR DE AUDITORÍA Y NORMATIVIDAD

Autorizado:
Acta no. 22
Acuerdo no.5

Secretaría de Administración y Desarrollo Económico

Dirección de Informática
Manual de Políticas y Procedimientos



ADMINISTRACIÓN
2012-2015

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	2
II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO	3
III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
1. Procedimiento para el Mantenimiento de Equipos de Cómputo	4
Diagrama de Flujo de Mantenimiento de Equipos de Cómputo	
2. Procedimiento para la solicitud de telefonía y radiocomunicación	7
Diagrama de flujo para la solicitud de telefonía y radiocomunicación	
IV. ANEXOS	
1. Solicitud de Servicio	11
Instructivo de Llenado	
2. Diario de Control de Folios	13
Instructivo de Llenado	

DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD | DIRECTOR DE INFORMÁTICA | SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO | SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta nó. 22
Acuerdo no.5

I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal en uso de las facultades que le confiere el Artículo 49, del Reglamento Orgánico para el Ejercicio de la Administración Pública Municipal Juárez, expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Informática.

Este Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Informática, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar los puestos involucrados en la ejecución de las diversas funciones administrativas, a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Un Procedimiento Administrativo es un instrumento básico de coordinación mediante el cual se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en él intervienen. Así mismo, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por Políticas o lineamientos que además, describen la manera de lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son lineamientos que norman las operaciones que conforman los Procedimientos Administrativos para que éstos se lleven a cabo de acuerdo a criterios y controles establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.

Toda modificación que se pretenda realizar al contenido del presente Manual, deberá notificarse por escrito a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal para su validación, documentación y autorización correspondiente.

II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO

OBJETIVO

El presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Informática y las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Así mismo tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer un mecanismo de control que permita dirigir, supervisar y verificar las actividades que se llevan a cabo en la Dirección de Informática cumpliendo con los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia administrativa.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar la toma de decisiones.

ALCANCE

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Informática son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras Dependencias del Municipio, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia.

MARCO JURÍDICO

- Ley Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico para el Ejercicio de la Administración Pública Municipal de Juárez
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Gobierno Municipal de Juárez, Nuevo León.

III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

COORDINADOR O ENLACE ADMINISTRATIVO DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

1. Envía a su Secretaría el oficio o Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de computo (Ver Anexo 1) debidamente sellada y firmada por el titular de la dependencia

SECRETARÍA A LA QUE PERTENECE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

2. Recibe el oficio o Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de computo y una vez autorizado por su Secretario lo turna a la Secretaría de Administración y Desarrollo Económico.

"La Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de computo, deberá llevar el Nombre y la firma del Titular de la dependencia solicitante, así como también del titular de la Secretaría a la que pertenece."

"En la Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de computo deberá especificar claramente el lugar y la reparación solicitada."

"Se podrá hacer la Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de computo vía electrónica y podrá acceder mediante un número de usuario y contraseña y así poder agilizar los procedimientos"

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

3. Recibe el oficio o Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de cómputo, verifica que contenga el Nombre y firma del Área correspondiente y lo turna a la Dirección de Informática.

"No se le dará trámite a ninguna Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de cómputo que no esté debidamente sellada, firmada y autorizada por su Secretario."

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

4. Recibe el oficio o Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de computo, firma de enterado y muestra al Director de Informática para proceder a sus indicaciones.
5. Asigna folio, elabora Relación (Ver Anexo 2)
6. Clasifica las Solicitudes de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de cómputo por tipo de servicio, y lo turna al Coordinador de Informática para darle seguimiento a las solicitudes.

COORDINADOR DE INFORMÁTICA

7. Recibe y Clasifica las Solicitudes de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de cómputo por tipo de servicio, para dar la debida atención a las dependencias solicitantes conforme vayan llegando las solicitudes o según su prioridad.

8. Realiza una visita para inspeccionar y levantar un listado del material requerido.

EN CASO DE UN SERVICIO INTERNO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

9. Elabora y envía el oficio a la dependencia solicitante para que gestione ante la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal el presupuesto y compra del material utilizado para dicho servicio

DEPENDENCIA SOLICITANTE

10. Elabora el oficio y lo envía para autorización a su Secretaria para que este gestione ante la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal el presupuesto y a través de la Dirección de Adquisiciones la compra del material utilizado para dicho servicio.

DIRECCION DE ADQUISICIONES

11. Compra el material requerido y una vez que se surta el material se da aviso a la dependencia solicitante para recoger el material en el almacén de la Dirección de Adquisiciones.

UNA VEZ QUE YA SE CUENTA CON EL MATERIAL

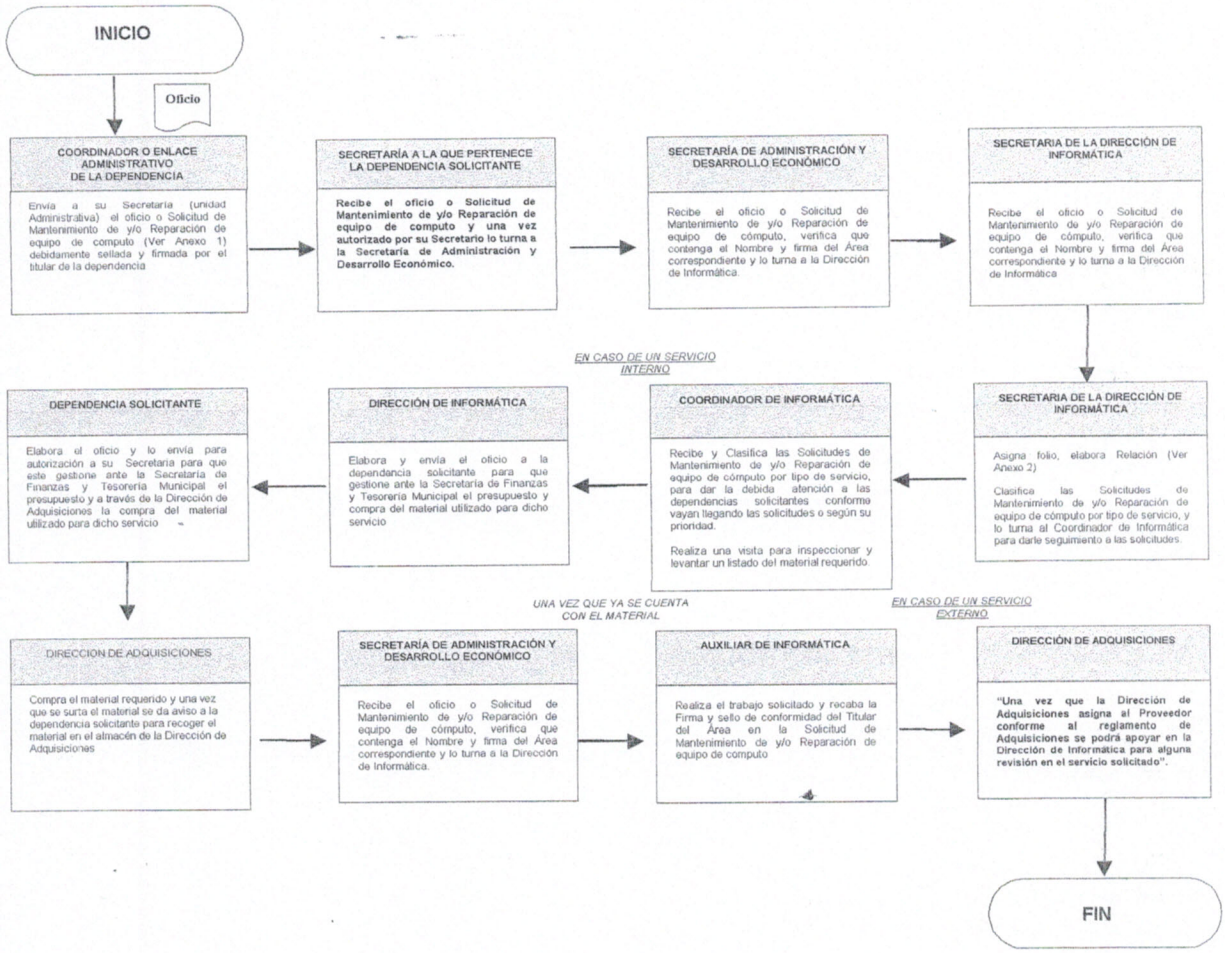
AUXILIAR DE INFORMÁTICA

12. Realiza el trabajo solicitado y recaba la Firma y sello de conformidad del Titular del Área en la Solicitud de Mantenimiento de y/o Reparación de equipo de computo

EN CASO DE UN SERVICIO EXTERNO

"Una vez que la Dirección de Adquisiciones asigna al Proveedor conforme al reglamento de Adquisiciones se podrá apoyar en la Dirección de Informática para alguna revisión en el servicio solicitado".

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO



III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

2. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE TELEFONÍA Y DE RADIO COMUNICACIÓN

EL TITULAR DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

1. Solicita mediante oficio a su Secretaria la aprobación de la asignación de equipo de telefonía y/o de radio comunicación justificando la necesidad de esta medida.

LA SECRETARÍA A LA QUE PERTENECE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

2. Envía un oficio a la Oficina ejecutiva del Presidente Municipal para la asignación de equipo de telefonía y/o de radio comunicación justificando su necesidad.

OFICINA EJECUTIVA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL Y TESORERÍA MUNICIPAL

3. Analizan el presupuesto requerido y verifican que sea viable la petición hecha por la Dependencia solicitante

UNA VEZ AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA MUNICIPAL POR CUESTIONES DE PRESUPUESTO Y LA OFICINA EJECUTIVA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

OFICINA EJECUTIVA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

4. Envía un oficio a la Secretaría de Administración y Desarrollo Económico autorizando la entrega del equipo.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

5. Recibe el oficio, y lo envía a la Dirección de Informática para que este lo turne a la Coordinación de Comunicaciones.

COORDINADOR DE COMUNICACIONES

6. Recibe el oficio, y realiza las gestiones necesarias para la adquisición del servicio y del equipo

LINEAMIENTOS:

"Será responsabilidad del Coordinador de Comunicaciones llevar el control y resguardos de los Equipos de Telefonía y/o radio comunicación".

"Será obligación de los Servidores Públicos Usuarios custodiar, vigilar, proteger, conservar y mantener en buen estado el Equipo de Telefonía y/o radio comunicación que le sea asignado para el desempeño de sus funciones y evitar que en cualquier forma se dañe o pierda".

"Todos los Equipos de Telefonía y/o radio comunicación deberán ser solicitados por los Titulares de las Dependencias a sus Secretarías".

"El Coordinador de Comunicaciones con aprobación de la Oficina Ejecutiva y Tesorería Municipal será el responsable de cotizar y obtener las mejores condiciones de contratación de Servicio de Telefonía y/o radio comunicación; de igual manera deberá seleccionar las condiciones del Servicio de Telefonía y/o radio comunicación que más convenga al municipio y deberá dar seguimiento a la vigencia de los Contratos".

"En caso de pérdida del Equipo de Telefonía y/o radio comunicación por negligencia, se descontará al Servidor Público Usuario vía nómina el costo del Equipo o depositará en las cajas de la Dirección de Ingresos dicho costo".

"El Tesorero Municipal determinará el plazo para descuento vía nómina en la reposición de Equipos de Telefonía y/o radio comunicación".

"La Dirección de Recursos Humanos será la Dependencia autorizada para efectuar el descuento por nómina por Reposición de Equipo extraviado".

"Todo Servidor Público Usuario que sea dado de baja de la Nómina Municipal, deberá entregar el Equipo de Telefonía y/o radio comunicación en el proceso de Entrega-Recepción. En caso de no ser sujeto de Entrega-Recepción, deberá entregarlo al Responsable Administrativo de su Dependencia".

"El Responsable Administrativo de la Dependencia Solicitante, deberá notificar a la Coordinación de Comunicaciones los cambios de asignación de Equipo debido a movimiento de personal".

"Cualquier modificación en los montos máximos autorizados, deberá ser solicitada al Secretario de Finanzas y Tesorero Municipal y Oficina Ejecutiva del Presidente Municipal".

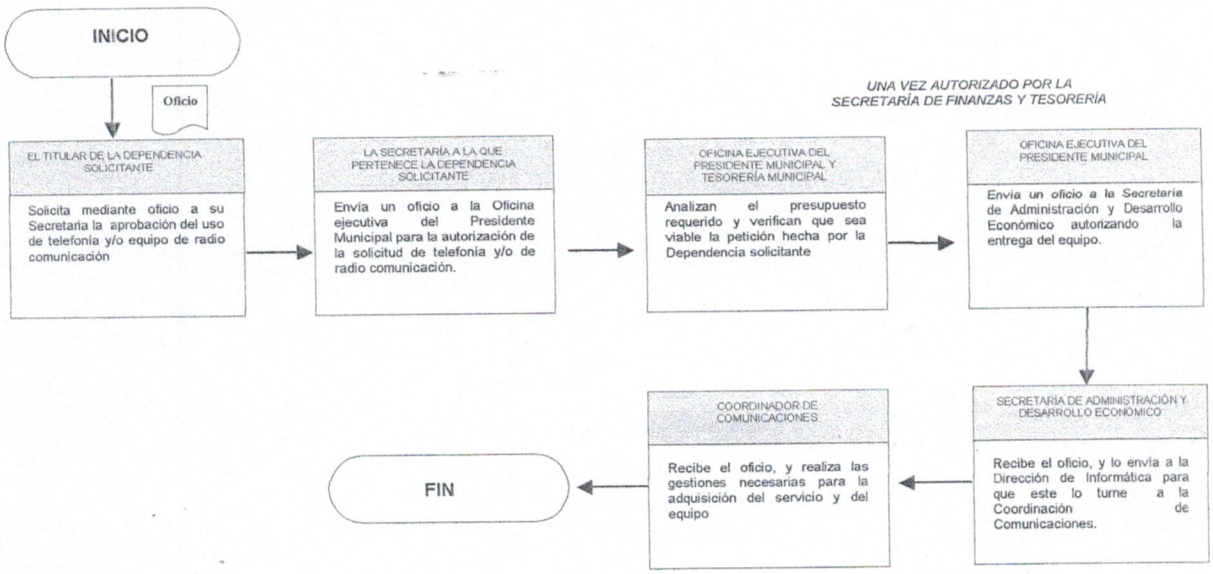
"En caso de Pérdida del Equipo, el Servidor Público Usuario deberá notificar de forma inmediata al Coordinador de Comunicaciones para que se tomen las medidas de seguridad necesarias".

"En caso de robo del Equipo, el Servidor Público Usuario deberá acudir de manera inmediata al Ministerio Público para levantar la denuncia correspondiente y notificar al Coordinador de Comunicaciones".

"En caso de robo del Equipo, el Servidor Público Usuario deberá en su caso pagar lo correspondiente para cubrir el deducible del seguro del equipo"

"El Proveedor entregará los recibos de consumo de Telefonía y/o radio comunicación a la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal la cual deberá enviar una relación de pagos a efectuar a la Dirección de Egresos".

DIAGRAMA DE FLUJO PARA SOLICITUD DE TELEFONÍA Y EQUIPO DE RADIO COMUNICACIÓN



DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD | DIRECTOR DE INFORMÁTICA | SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO | SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta no. 22
Acuerdo no.5

IV. ANEXOS

1. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO Y/O REPARACION DE EQUIPO DE CÓMPUTO

GOBIERNO MUNICIPAL DE JUAREZ, N.L.
SECRETARIA DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION DE INFORMATICA

JUAREZ

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO Y/O REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO

FOLIO_____ FECHA _____

DEPENDENCIA _____

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO Y No. DE INVENTARIO _____

1

TIPO DE SERVICIO

☐ Mantenimiento preventivo	☐ Revisión	☐ Otros (Descripción)
☐ Mantenimiento correctivo	☐ Baja de equipo	_____
☐ Revisión de equipo	☐ Instalación de Software	_____

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

_____
_____
_____
_____
_____

_____ _____
FIRMA DEL TITULAR DE LA DEPENDENCIA FIRMA DEL SECRETARIO

2

DIAGNÓSTICO Y OBSERVACIONES

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

FECHA DE TERMINACIÓN DEL SERVICIO_____

ENTREGA DE EQUIPO Y/ O SERVICIO

_____ _____
NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD NOMBRE Y FIRMA
SOLICITANTE SOPORTE TECNICO

DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD | DIRECTOR DE INFORMÁTICA | SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONOMICO | SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1.- Solicitante	a) Deberá anotar el Nombre de la Dependencia, Nombre de la Unidad Administrativa, Centro de Costo y Fecha de elaboración. b) Servicio Solicitado, Sello y Firma del Titular de la Unidad Administrativa o Dependencia.
2.-Dirección de Informática	a) Deberá determinar el tipo de Servicio Solicitado. b) Deberá anotar las observaciones respecto a la reparación a realizar. c) Deberá especificar el tipo de servicio (interno o externo). d) Deberá anotar la fecha de recibida la Solicitud, así como el Nombre, Número de Nómina y Firma de quien lo recibe. e) Deberá plasmar el Sello de recibido. f) Deberá solicitar fecha y firma de la persona encargada de verificar el trabajo una vez que este se dé por terminado, así como también solicitar el sello de recibido de la Dependencia o Unidad Administrativa Solicitante.

IV. ANEXOS

2. DIARIO DE CONTROL DE FOLIOS

GOBIERNO MUNICIPAL JUÁREZ, N.L.
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

JUAREZ

DIARIO DE CONTROL DE FOLIOS

1 FECHA	2 No. DE FOLIO	3 DEPENDENCIA	4 SERVICIO REQUERIDO	5 FECHA TERM.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Fecha	Deberá asignar la fecha en el que se recibió la solicitud
2. N°. de folio	Deberá asignar el folio de recibido.
3. Dependencia	Deberá anotar el nombre de la dependencia.
4. Servicio Requerido	Deberá anotar que servicio se solicitó.
5. Fecha de terminación	Deberá especificar la fecha de término del Servicio.